

PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/86103>

Please be advised that this information was generated on 2017-12-06 and may be subject to change.

Woensdag 12 mei 2010 , [reageer](#)

Slecht eten en pesterige huisgenoten zijn de schrik van verzorgingshuis- bewoners. Kniezen in de kamer lost niets op. Een brief naar de cliëntenraad of een goed gesprek door een zoon of dochter soms wel.

-

Sturen naar:

e-mailadres:

naam:

Afzender:

Uw e-mailadres

Uw naam

[\[stuur deze pagina door\]](#)

Om te kunnen reageren dient u eerst in te loggen

GEBRUIKERSNAAM
<input type="text"/>

AANMELDEN

[Nog geen gebruikersnaam of wachtwoord?](#)

[Wachtwoord vergeten?](#)

Elke dag lekker eten, dankzij de cliëntenraad

De bewoners van een verzorgingshuis ergens in Nederland waren het goed zat. Keer op keer waren de gehaktballen niet om weg te krijgen. Meerdere bewoners klaagden erover bij de cliëntenraad, die hen vertegenwoordigt in het overleg met de directie. Een lid van de raad haalde tijdens de vergadering met de directie een zwartgeblakerd stuk vlees uit haar tas. "Dit kregen we vanmiddag op ons bord", wreef ze de directeur onder de neus. Die was onder de indruk en ging meteen met de kok praten.

Extra bijdrage



Slecht, koud of smakeloos eten: tegen deze en andere misstanden komen de cliëntenraden in het geweer, zegt Berta Both van de LOC, de landelijke organisatie die cliëntenraden ondersteunt.

Both coördineert de vraagbaak, de telefonische en digitale hulpdienst voor leden van cliëntenraden. Een heikel punt is momenteel de extra bijdrage die verzorgingshuizen soms aan bewoners vragen. Dat geldt bijvoorbeeld voor de kosten voor het wassen van kleding. Sinds 2009 vergoedt de AWBZ deze kosten niet meer voor nieuwe bewoners van verzorgingshuizen. De instellingen brengen deze kosten voor de was in rekening bij de bewoners. Sommige ouderen zijn daardoor driekwart van hun zak- en kleedgeld kwijt.

Bijdragen voor extra activiteiten, zoals uitstapjes en een vrijdagmiddagborrel, zijn ook regelmatig onderwerp van discussie. "Bewoners mogen niet worden verplicht die bijdrage te betalen, terwijl dat soms wel gebeurt. Het is een vrijwillige bijdrage voor vrijwillige activiteiten", vertelt Both.

Aan de kwaliteit van de zorg valt meestal ook het nodige te verbeteren. Both wijt veel van de kwaliteitsproblemen aan te weinig tijd en onvoldoende communicatie. "Bewoners krijgen niet op tijd hulp als ze erom vragen. Of er wordt geen zorgplan met hen besproken. Wat in haast gebeurt, leidt vaak tot klachten. Een voorbeeld: een weduwe moet na het overlijden van haar man veel te haastig verhuizen naar een eenpersoonskamer. De overplaatsing is begrijpelijk, maar ook pijnlijk. Een goede bejegening is dan cruciaal."

Invloed of niet



Klachten zijn er om op te lossen. De vraag is alleen: hoe? Invloed uitoefenen op de gang van zaken lukt bij het ene verzorgingshuis beter dan bij het andere.

De mate waarin bewoners invloed hebben, loopt sterk uiteen. Dat blijkt uit onderzoek naar de kwaliteit van verzorgingshuizen. De resultaten van dit onderzoek zijn te vinden op <http://www.kiesbeter.nl/>. Of bewoners iets te zeggen hebben, hangt af van de visie van directie en medewerkers. Als die het belangrijk vinden dat bewoners meepraten over hun zorg, dan zullen ze ook moeite doen om dat mogelijk te maken.

Niemand kiest een verzorgingshuis omdat de inspraak er zo goed is geregeld. Nabijheid van familie en iemand kennen die er al woont, zijn belangrijkere criteria waarop bewoners hun huis selecteren. Maar als je er dan eenmaal woont, wil je ook wel wat te zeggen hebben. Dat kan op verschillende manieren.

Waar klop je aan?



Stel: een bewoner heeft een klacht over de bejegening door een verzorger of verpleger. Zo'n individuele klacht zal meestal thuishoren bij de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.

Voor structurele klachten is er de cliëntenraad. Het gaat dan om zaken waar meer bewoners last van hebben, bijvoorbeeld op het gebied van voeding, veiligheid, verzorging en activiteiten. Een cliëntenraad is verplicht in alle zorginstellingen; dat staat in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. Meestal bestaat de raad uit bewoners, maar ook kinderen, andere familieleden en buitenstaanders kunnen eraan deelnemen, zolang ze de belangen van de bewoners maar behartigen.

De cliëntenraad heeft adviesrecht over onder andere de begroting, verbouwingen en eventuele fusies. De directie moet hierover advies vragen aan de raad, maar hoeft het advies niet te volgen. Wil de directie afwijken, dan hoeft ze dit slechts in een vergadering met de raad toe te lichten. Het adviesrecht weegt in deze gevallen dus niet zo zwaar.

Gaat het over zaken die dicht bij de bewoners staan, dan is het adviesrecht verzwwaard. Voeding, veiligheid, hygiëne, geestelijke verzorging, recreatie en ontspanning vallen onder dit zwaardere adviesrecht. Ook hierover moet de directie vooraf advies vragen aan de raad. Het verschil is dat de directie er niet met een toelichting vanaf komt als zij van het advies wil afwijken. In dat geval moet de directie de zaak voorleggen aan de Commissie van Vertrouwenslieden.

Cliëntenraden die zijn aangesloten bij de landelijke cliëntenorganisatie LOC kunnen bij onenigheid een beroep doen op de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden. Deze doet bindende uitspraken. De commissie stak vorig jaar een stokje voor een drastische prijsverhoging van maaltijden, wasverzorging en huishoudelijke hulp bij een verzorgingshuis. Een andere instelling mocht niet de keuken sluiten en de maaltijden door een extern bedrijf laten verzorgen.

Uit onderzoek blijkt dat hoe beter de relatie tussen cliëntenraad en directie is, hoe meer bewoners tevreden zijn over de kwaliteit van de zorg.

Vechten tegen bezuinigingen



In het ideale geval stippelen directie en cliëntenraad samen het beleid uit, zoals bij Woonzorgcentrum De Wielewaal in Zaltbommel. De directie moest bezuinigen en wilde daarom de openingstijden van de huiskamer beperken door de deuren voortaan 's avonds te sluiten en in het weekend al vanaf twee uur. Voorheen konden bewoners daar zeven dagen per week van acht uur 's morgens tot negen uur 's avonds terecht voor een praatje en een spelletje. Vooral bewoners met beginnende dementie hadden de huiskamer hard nodig om hun dag in te vullen.

De cliëntenraad verzette zich daarom fel tegen de bezuinigingsmaatregel, vertelt Alie Jurgens, ondersteuner van de raad bij Stichting Nieuwebrug, waarvan De Wielewaal deel uitmaakt. "De directie stelde toen voor om de beperkte openingstijden als proef in te voeren, om te kijken of familieleden de wegvallende uren zouden gaan opvangen. Dat gebeurde niet en sommige bewoners begonnen te zwerven zodra de huiskamer dichtging. Dat was voor de directie aanleiding om de openstelling in het weekend toch weer te verruimen naar zes uur 's avonds. Dat vond de cliëntenraad een mooi compromis."

Over andere bezuinigingsmaatregelen wordt nog flink gesteggeld in Zaltbommel, bijvoorbeeld over de geestelijke verzorging. "Een katholieke geestelijk verzorger ging met pensioen en de directie wil de vacature niet opvullen", vertelt Jurgens. "De raad is het daar mee oneens. Nu legt de directie contacten met parochies in de buurt om daar geestelijke verzorging in te huren. De directie wil wel aan de wensen van de bewoners voldoen, maar heeft niet overal geld voor."

Sterke en zwakke raden



Een cliëntenraad is weliswaar verplicht, maar functioneert niet overal goed. Veel cliëntenraden zijn afwachtend en reageren voornamelijk op verzoeken van de directie. Ze nemen geen initiatieven om wensen van bewoners aan de orde te stellen, ook omdat ze nauwelijks weten wat er leeft onder hun achterban. Dat is ook niet zo vreemd, want driekwart van de verzorgingshuisbewoners uit klachten het liefst bij de verzorgers. 17 procent stapt naar het afdelingshoofd en slechts 7 procent schakelt de cliëntenraad in. Vier op de tien bewoners weten niet eens wat een cliëntenraad is. Dat blijkt uit recent onderzoek van de Radboud Universiteit Nijmegen.

Koffie-uurtje voor klachten

Volgens de leider van het onderzoek, Dirk de Natris, zouden de cliëntenraden veel meer naar de bewoners toe moeten gaan. "Cliëntenraadsleden vertegenwoordigen niet echt de bewoners. En ook al is hun autoriteit wettelijk verankerd, om effectief te kunnen optreden moet de relatie met de achterban sterk zijn."

Voor het onderzoek heeft De Natris bewoners van twaalf verzorgingshuizen geënquêteerd. Hieruit bleek dat bewoners het liefst mondeling hun klachten en wensen uiten. "Een koffie-uurtje met cliëntenraad en bewoners kan heel goed werken, maar is nog een zeldzaamheid. In het beste geval is er één actief lid van de cliëntenraad die iedereen kent. Daar stapt men dan naartoe."

Tien manieren om problemen aan te pakken



#1 Ga naar de cliëntenraad

Voor structurele klachten die meer bewoners aangaan, is de cliëntenraad van het verzorgingshuis het aangewezen orgaan. Soms hangen de namen en foto's van cliëntenraadsleden op een informatiebord op een centrale plaats in het verzorgingshuis.

Spreek een raadslid aan of – beter nog – schrijf een brief aan de cliëntenraad. Soms is hiervoor een aparte brievenbus aanwezig in het verzorgingshuis.

#2 Praat met de verzorgende

Driekwart van de verzorgingshuisbewoners meldt klachten het liefst bij de verzorging. Dat kan een goede manier zijn, maar vraag dan ook wat die persoon kan doen om de klacht op te lossen. Misschien kan hij of zij het probleem aankaarten in een teamvergadering of doorspelen aan een leidinggevende. Of misschien kan het personeelslid zelf niets doen, maar heeft hij of zij wel een advies. Laat het niet bij een klaagpraatje, maar vraag later naar eventuele resultaten.

#3 Praat met een leidinggevende

Een leidinggevende heeft meer mogelijkheden om een klacht op te lossen. Vraag net als bij manier 2 of de leidinggevende daadwerkelijk iets kan doen en zo ja wat. Kom later nog een keer op het gesprek terug.

#4 Praat met de directeur

De directeur is verantwoordelijk voor een goed functionerende, representatieve cliëntenraad. Geeft de cliëntenraad geen gehoor, dan is het helemaal niet gek daar de directeur op aan te spreken.

#5 Schakel uw kinderen in

Een kind dat het opneemt voor zijn moeder of vader in het verzorgingshuis, weet soms sneller resultaat te boeken dan de bewoner zelf. Een correcte maar besliste benadering, een goede formulering en de nodige bezorgdheid om de ouder hebben overtuigingskracht.

#6 Ga naar de klachtenfunctionaris of klachtencommissie

Namen, adressen en procedures hangen meestal op een informatiebord of zijn verkrijgbaar bij de receptie.

#7 Schakel de inspectie in

Wanneer de veiligheid en/of de gezondheid in het geding is, kunt u de Inspectie voor de Gezondheidszorg inschakelen. Dat kan bijvoorbeeld wanneer bij herhaling de verkeerde medicijnen worden gegeven of wanneer er onveilige situaties zijn in het verzorgingshuis. Bel met T 088-120 50 00 (lokaal tarief, ma t/m vr van 9-17 uur) of kijk op <http://www.igz.nl/>

#8 Klaag bij het zorgkantoor

Krijgt u niet de zorg waarop u volgens het verstrekkingenpakket uit de AWBZ recht hebt? Dan kunt u met recht het zorgkantoor vragen dit voor u te regelen.

Ook als er dingen misgaan, kunt u bij het zorgkantoor terecht, bijvoorbeeld als u onterecht waskosten moet betalen of als u vindt dat de kwaliteit van de zorg onder de maat is.

#9 Mobiliseer medebewoners

Hoort u ook zo vaak anderen klagen over wat er niet goed gaat? Stel hen voor om iets met die klachten te doen. Ga met elkaar om de tafel en bespreek welke manier de beste is om de klachten op te lossen.

#10 Ga zelf in de cliëntenraad

Van manier 9 is het nog maar een kleine stap naar het lidmaatschap van een cliëntenraad. Vaak zitten ze te springen om capabele en betrokken vertegenwoordigers van verzorgingshuisbewoners.

Zit u al in de cliëntenraad en hebt u behoefte aan hulp?

LOC ondersteunt cliëntenraden met advies en expertise op velerlei gebied.

Bel voor informatie de LOC-Vraagbaak (T 030-284 32 40, ma t/m vr van 9-13 uur) of kijk op <http://www.loc.nl/>.